



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

Jaarverslag 2021

Mediation en het gebruik van mediationvaardigheden bij bezwaren



Emmeloord, maart 2022



VOORWOORD

Het jaarverslag mediation 2021 ziet er anders uit dan in vorige jaren. Wij hebben ervoor gekozen om de cijfers te baseren op de in 2021 afgehandelde zaken en niet zoals voorheen op de binnengekomen zaken. Omdat er zaken zijn die niet binnen een jaar afgedaan kunnen worden, ontstaat er een vertekend beeld en dat voorkomen we met deze nieuwe aanpak.

De maatregelen met betrekking tot de coronapandemie hebben ook op ons werkgebied voor problemen gezorgd:

Lang niet alle gesprekken lenen zich voor een digitale vorm. Er is dan ook waar nodig een uitzondering gemaakt door de gesprekken wel fysiek te laten plaatsvinden.

Net zoals de trainingen zijn ook de **presentaties** aan de verschillende teams en clusters gestagneerd. Omdat er veel nieuwe medewerkers in dienst zijn gekomen zullen we in 2022 ons team weer goed op de kaart moeten zetten.

Mediation

De mediators handelen apart of samen de meer gecompliceerde bezwaarschriften af, bemiddelen in conflicten waarbij geen bezwaarschrift in het spel is én in geval van een potentiële zienswijze of klacht.

Soms krijgt die bemiddeling de vorm van een formele mediation, beginnend met het ondertekenen van een mediationovereenkomst en eindigend met een vaststellingsovereenkomst waarin de door partijen gemaakte afspraken worden vastgelegd.

Bezwaarschriften

De rond-de-tafel-gesprekken naar aanleiding van bezwaarschriften worden voornamelijk door de gespreksbegeleiders opgepakt.

Het team Informele Afhandeling van Bezwaren (team IAB) bestond in 2021 uit 2 mediators en 4 gespreksbegeleiders. Daarnaast maken ook de secretarissen van de bezwaarschriftencommissie, de kwaliteitsmedewerkers van het Sociaal Domein en een juridisch medewerker van cluster VTH deel uit van dit team.

In 2021 is één gespreksbegeleider vervroegd met pensioen gegaan en is één gespreksbegeleider naar een andere werkgever overstapt.

Naar aanleiding van de reacties op de vacature zijn 2 gespreksbegeleiders aangenomen en 2 gespreksbegeleiders op de reservelijst gezet.

Als gevolg van de coronamaatregelen hebben wij de nieuwe gespreksbegeleiders nog geen training kunnen geven; wij hopen dat in 2022 te kunnen doen.

Afgezien van het vertrek van gespreksbegeleiders is er bewust gekozen voor een roulatiesysteem, zodat meer collega's betrokken worden bij de informele aanpak en er op die manier gewerkt wordt aan het ontwikkelen van vaardigheden en competenties, die ook op andere werkterreinen kunnen worden ingezet.

Maart 2022

Mariska Knoester

Bert Suurmond

Mediation

In 2021 hebben de beide mediators 20 zaken opgepakt met betrekking tot onderstaande onderwerpen:

- Het begeleiden van (groeps)gesprekken in de primaire fase op verzoek van cluster RO of VTH
- Het begeleiden van moeilijke gesprekken op verzoek van collega's of collegeleden.
- Het afhandelen van complexe bezwaarschriften (grote groepen of moeilijke kwesties)
- Het begeleiden van formele mediations, die via de gebiedsregisseurs, collegeleden, collega's of buurtbemiddeling op ons pad komen.

Daarnaast waren de werkzaamheden:

- Omgevingswet: oefenen, rollenspelen, input aan werkgroep, participatie
- Ontwikkelen dashboard Cognos om gegevens vanuit Corsa automatisch te kunnen presenteren ten behoeve van managementinformatie, jaarverslagen en actuele stand van zaken
- Leiding geven aan de groep gespreksbegeleiders middels voortgangsgesprekken, coaching en intervisie.
- Deelnemen aan trainingen, cursussen en vakbijeenkomsten van o.a. de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) en de Vereniging Mediators Overheid (VMO) om bij te blijven op het vakgebied.
- Deelnemen aan verplichte, periodieke intervisiebijeenkomsten van overheidsmediators.

Bezwaarschriften

Van alle in 2021 afgehandelde bezwaarschriften is 61 % informeel opgelost .

Voor het feit dat dit cijfer wat lager uitvalt dan voorgaande jaren zijn 5 redenen:

1. Vanaf dit jaar hebben we een andere manier van tellen (zie voorwoord)
 2. Een moeilijk jaar als gevolg van de coronamaatregelen, waardoor veel gesprekken digitaal moesten plaatsvinden.
 3. Acht bezwaarschriften van cliënten van een instelling voor dagbesteding gericht tegen gemeentelijk beleid zijn voorgelegd aan de commissie bezwaarschriften.
 4. Een mondelinge toelichting op het besluit is voor het merendeel van de bezwaarmakers reden om hun bezwaarschrift in te trekken.
 5. In vergelijking met voorgaande jaren waren er veel (5) bezwaarschriften, gericht tegen een besluit van ZelfstandigenLoket Flevoland (mede door Corona).
- Al deze bezwaarschriften zijn op informele wijze afgehandeld.

| 2021 | Aantal | Sub aantal | Percentage |
|---|------------|------------|-------------|
| In 2021 ingekomen bezwaarschriften | 110 | | 100% |
| Waarvan kamer Algemene Zaken | | 43 | 39% |
| Waarvan kamer Sociaal Domein | | 67 | 61% |

IN 2021 AFGEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

| | | | |
|--|------------|----|-------------|
| in 2021 afgehandelde bezwaarschriften | 124 | | 100% |
| Waarvan voor kamer Algemene Zaken | | 48 | 39% |
| Waarvan kamer Sociaal Domein | | 76 | 61% |
| Ingetrokken | | 66 | 53% |
| Ingetrokken, nieuw BIP | | 10 | 8% |
| Naar commissie | | 48 | 39% |

| | | | |
|---|------------|----|-------------|
| Afhandelingroute ongeacht uitkomst | 124 | | 100% |
| Informele aanpak (RDT) | | 67 | 54% |
| Ingetrokken zonder RDT óf met nieuw BIP | | 26 | 21% |
| Rechtstreeks naar Commissie | | 31 | 25% |
| Via RDT naar commissie | | 17 | 14% |

| | | | |
|------------------------------|-----------|----|-------------|
| Informele afhandeling | 67 | | 100% |
| Ingetrokken na RDT | | 50 | 75% |
| Na RDT alsnog naar commissie | | 17 | 25% |
| Besluit ongewijzigd na RDT | | 45 | 67% |
| Besluit gewijzigd na RDT | | 22 | 33% |

| | | | |
|---|-----------|----|-------------|
| Formele afhandeling * | 49 | | 100% |
| Besluit (deels) herzien | | 7 | 14% |
| Besluit blijft in stand (incl. 2 x contrair advies comm.) | | 26 | 53% |
| Niet ontvankelijk | | 14 | 29% |
| Ingetrokken na hoorzitting en overige | | 2 | 4% |

* In 2 gevallen is er door het college afgeweken van het advies van de commissie